

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini transportasi menjadi bagian terpenting dalam kehidupan para masyarakat. Transportasi penting karena untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan segala aktifitasnya, mulai dari mengantar para masyarakat ke tempat tujuannya, mengantar barang yang ingin dikirim oleh masyarakat ke tempat tujuannya dan lain sebagainya.

Dahulu para masyarakat ketika ingin menggunakan transportasi mereka harus ke tempat pemberhentian transportasi tersebut. Biasanya mereka selalu menunggu ketika transportasi itu belum datang. Sejak dahulu transportasi belum mementingkan pelayanan mereka kepada para konsumen atau ingin membuat konsumen nyaman. Mereka hanya mengutamakan banyak mendapat penumpang sehingga membuat mereka mendapatkan keuntungan yang banyak tanpa memikirkan kenyamanan dan pelayanan mereka kepada konsumen.

Seperti salah satu transportasi yang sering digunakan oleh setiap masyarakat ialah ojek. Biasanya ojek ini selalu berada di depan gang atau berada di dekat jalan raya. Yang biasanya selalu mencari konsumen nya dengan menunggu kedatangan mereka ketempat itu. Biasanya para konsumen memilih ojek mana yang akan mereka gunakan untuk menjalankan aktifitasnya sesuai dengan keinginan mereka.

Pelayanan yang diberikan oleh ojek tersebut pun biasanya kurang atau tidak baik untuk dinikmati penggunaannya oleh para konsumen hingga saat ini. Namun dengan semakin berkembangnya teknologi juga membantu transportasi mengembangkan fiturnya menjadi lebih modern dengan cara membuat aplikasi *online* transportasi.

Transportasi *online* ialah sebuah transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan adanya aplikasi transportasi *online* saat ini lebih mempermudah para masyarakat untuk mendapatkan transportasinya. Yang biasanya mereka harus datang ke tempat pemberhentian transportasi tersebut. Sekarang mereka hanya tinggal membuka *handphone* mereka dan aplikasi *online* tersebut untuk memulai memilih jenis transportasi yang akan mereka gunakan. Dan pada saat ini transportasi *online* lebih mengutamakan kualitas pelayanannya kepada konsumen sehingga membuat konsumen merasa senang dan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan terjadi kepuasan serta membuat konsumen merasa nyaman dan terus menggunakan transportasi *online* tersebut.

Seperti yang kita kenal saat ini ada dua transportasi *online* yang sangat terkenal dan merajai di Indonesia yaitu *GO-JEK* dan *GRAB*. Dua transportasi ini memiliki cara mereka tersendiri untuk memenangkan hati para konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara kedua perusahaan ini untuk mendapatkan kepuasan dari para konsumennya.

Berdasarkan *TOP BRAND INDEX* tahun 2019 *GO-JEK* menjadi *market leader* dengan 44,6% sedangkan *GRAB* hanya mendapatkan 43,1% mengikuti dibawahnya. Hal ini dikarenakan *GO-JEK* merupakan pionir atau pencetus transportasi *online* pertama yang ada di Indonesia. Sehingga membuat para masyarakat Indonesia lebih familiar terhadap Transportasi *Online* yang satu ini.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh perusahaan riset asal Indonesia pada tahun 2019. Penelitian ini dilakukan kepada 1.204 responden di berbagai kota di Indonesia tepatnya di kota Jabodetabek, Bali, Padang, Yogyakarta dan Manado. Dalam *survei* tersebut aplikasi *GO-JEK* mendapatkan persentase nilai sebesar 70,4% sedangkan *GRAB* mendapatkan persentase nilai sebesar 45,7%.

Pada riset kali ini menyajikan data yang menyimpulkan bahwa masyarakat atau konsumen lebih menyukai dan menggunakan aplikasi *GO-JEK* yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang disediakan yaitu aplikasi mudah digunakan, aplikasi *GO-JEK* mendapatkan persentase (13,9%), aplikasi lebih cepat, aplikasi *GO-JEK* mendapatkan persentase (11,2%), dan aplikasi termurah, aplikasi *GO-JEK* mendapatkan persentase (8,8%). Dari responden yang menggunakan kedua aplikasi tersebut menilai *GO-JEK* lebih bisa diandalkan dan lebih lengkap dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan secara keseluruhan, responden menyukai aplikasi *GO-JEK* dan menyarankan lebih baik menggunakan *GO-JEK* dibandingkan dengan pesaingnya.

Dan berdasarkan fitur layanan, *GO-JEK* masih lebih banyak dibandingkan dengan *GRAB*. Sehingga dari hal tersebut membuat konsumen dari *GO-JEK* dan *GRAB* sama – sama mendapatkan kepuasan dari kualitas pelayanan yang mereka berikan. Salah satu transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat dari kedua aplikasi *online* tersebut ialah transportasi motor. Dan untuk fitur yang ditampilkan dari transportasi motor untuk kedua aplikasi *online* tersebut pun namanya berbeda untuk *GO-JEK* menggunakan fitur nama *GO-RIDE* dan untuk aplikasi *GRAB* menggunakan fitur nama *GRAB BIKE*.

Dengan adanya transportasi motor *online* ini atau yang biasa sering disebut dengan ojek *online* dari kedua aplikasi *online* tersebut yakni *GO-RIDE* dari aplikasi *GO-JEK* dan *GRAB BIKE* dari aplikasi *GRAB* lebih mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya terutama bagi para mahasiswa, pelajar, dan masyarakat luas pada umumnya

Terutama pada Mahasiswa/Mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia, banyak yang menggunakan ojek *online* pada layanan *GO-JEK* dan *GRAB* ini ketika mereka ingin berpergian ke tempat yang mereka tuju baik itu ke kampus, rumah, mall, dll. Mereka menggunakan layanan ini untuk menghindari kemacetan yang sering terjadi, mereka mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan *GO-JEK* dan *GRAB* sehingga mereka bisa membandingkan kualitas pelayanan dari kedua aplikasi tersebut yang mana yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran penting bagi kepuasan mahasiswa FEB UKI terlebih pada layanan aplikasi *GO-JEK* dan *GRAB* sehingga mahasiswa FEB UKI bisa membandingkan kualitas pelayanan mana yang lebih baik dari kedua aplikasi transportasi *online* tersebut. Karena jika tidak adanya pelayanan yang berkualitas maka kedua aplikasi transportasi *online* tersebut akan ditinggalkan oleh konsumennya sehingga kedua aplikasi tersebut akan berlomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk kepuasan konsumennya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN *GO-JEK* DENGAN *GRAB* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian kali ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan antara *GO-JEK* dengan *GRAB*?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa/I FEB UKI antara *GO-JEK* dengan *GRAB*?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup agar lebih terarah dan mudah untuk dipahami pada pembahasan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yaitu kepada 100 responden yaitu mahasiswa/i aktif semester genap tahun akademik 2020/2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Kristen Indonesia, Jakarta. Dimana 100 responden ini yang menggunakan layanan dari *Go-jek* dan *Grab*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan antara *GO-JEK* dengan *GRAB*
2. Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa/I FEB UKI antara *GO-JEK* dengan *GRAB*

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini bermanfaat kepada beberapa pihak:

A. Perusahaan Transportasi *Online*

Untuk memberikan saran dan masukan serta informasi kepada ke dua perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga membuat

para konsumen dari kedua perusahaan tersebut semakin puas dan akan terjadinya pembelian berulang yang akan terciptanya loyalitas pelanggan sehingga konsumen dari kedua perusahaan transportasi *online* tersebut akan merekomendasikannya kepada teman – teman mereka agar menggunakan transportasi *online* tersebut.

B. Penulis

Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan untuk bisa diterapkan didalam penelitian ini. Dan juga untuk menambah kemampuan penulis dalam hal mengamati, menganalisis, dan mengutarakan ke dalam penelitian di dalam sebuah masalah

C. Akademis

Memberikan karya ilmiah penelitian kepada perpustakaan UKI agar bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan mempermudah dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar tentang apa saja yang di muat dalam skripsi ini. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang variable penelitian, definisi operasional, prosedur pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang deskripsi objek penelitian dan analisis serta pembahasan data penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan berdasarkan bab – bab yang telah dibahas dan saran untuk penelitian.